

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA<sup>1</sup>

Oleh: Timothy Fillipo Paat<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab Perusahaan Listrik Negara atas kompensasi yang berhak diterima konsumen akibat pemadaman listrik dan bagaimana langkah-langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi pemadaman listrik. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Tanggungjawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi sesuai dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. 2. Langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen dengan memasukan pengaduan kelayanan keluhan pelanggan listrik untuk kemudian diselesaikan oleh PT. PLN (Persero). Apabila konsumen/pelanggan listrik masih merasa tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh pihak PLN, maka pelanggan dapat melakukan upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan (BPSK). Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pengguna Jasa, Perusahaan Listrik Negara

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penulisan

Banyak hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen, diantaranya mengenai kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik dan pemadaman listrik yang sering dilakukan secara sepihak oleh PLN. Bagi masyarakat, kejadian pemadaman aliran listrik sekarang ini bukan lagi merupakan peristiwa yang langka sekalipun dengan kejadian tersebut secara materi masyarakat sudah dirugikan. Masyarakat sudah terbiasa karena kejadian ini sudah cukup lama terjadi

hingga sekarang ini. Pemadaman aliran listrik tanpa pemberitahuan ataupun tanpa penjelasan apapun setelah itu kepada pihak masyarakat. Satu-satunya yang sering menjadi alasan terhadap buruknya pelayanan publik inilah saat ini PLN mengalami krisis sumber energi yang diperkirakan kapasitasnya terancam tidak mampu mensuplai kebutuhan listrik masyarakat yang semakin meningkat. PLN merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang pelayanan umum yang bersifat profit. Meskipun profit, perusahaan Negara seperti ini sangat menguntungkan rakyat banyak, sebab tujuannya lebih banyak diarahkan pada usaha memakmurkan rakyat.<sup>3</sup>

PT. PLN Persero berbentuk Perusahaan Perseroan memiliki tujuan tersendiri disamping tujuannya sebagai pelaksana usaha penyedia tenaga listrik yang telah jelas disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang BUMN, sehingga PT. PLN Persero harus mampu menempatkan diri secara seimbang di antara dua kepentingan yang dominan dan bertolak belakang, yang dapat menyebabkan salah satu dari tujuan tersebut tidak dapat terpenuhi sebagaimana harusnya, yaitu : Sebagai Perusahaan Perseroan, PT. PLN Persero dituntut untuk mengejar keuntungan dalam hal pendiriannya. Hal ini terkait ketentuan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN yang dalam pengertian serta maksud dan tujuan yang utama pendirian Perusahaan Perseroan adalah mengejar keuntungan (*making of profit*). Hal ini diperkuat bahwa PT. PLN dengan bentuk Persero harus tunduk dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106). Sehingga PT. PLN Persero dianggap sama dengan perusahaan Perseroan Terbatas pada umumnya (swasta) yang memang didirikan dengan tujuan utama untuk mengejar keuntungan.

Seiring perkembangan zaman kebutuhan akan listrik bagi masyarakat yang dahulunya hanya sebatas penerangan pada malam, kini listrik menjadi pilar utama penopang seluruh sector kehidupan masyarakat. Kondisi ini tidak

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Atie Ollie SH, MH; Meiske T. Sondakh SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 16071101120

<sup>3</sup> Todung Mulya Lubis, *Hukum dan Ekonomi*, Sinar Harapan, Bandung, 1992, hal. 57.

diimbangi oleh ketersediaan listrik yang memadai oleh pemasok listrik di tanah air dalam hal ini menjadi tanggung jawab PT PLN PERSERO. Seringnya pemadaman listrik bergilir secara sepihak menjadi indikasi hal tersebut. Adanya pemadaman listrik secara sepihak tanpa adanya ganti rugi dan atau kompensasi mengakibatkan masyarakat sebagai konsumen listrik mengalami kerugian. Berdasarkan uraian singkat diatas penulis tertarik untuk mengkaji “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara”.

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tanggungjawab Perusahaan Listrik Negara atas kompensasi yang berhak diterima konsumen akibat pemadaman listrik?
2. Bagaimana langkah-langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi pemadaman listrik?

## C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif, yaitu penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>4</sup> Penelitian tersebut dapat dilakukan terutama terhadap bahan-bahan hukum sekunder, sepanjang bahan-bahan tersebut mengandung kaedah hukum di dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat menghasilkan kebenaran tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam pemadaman arus listrik.

## HASIL PEMBAHASAN

### A. Tanggung Jawab PT PLN (persero) Atas Kompensasi Sebagai Hak Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik

Dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian

konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selain pemberian ganti rugi, pelaku usaha bisa jadi harus bertanggung jawab secara hukum melalui proses pengadilan. Namun sering terjadi pelaku usaha dengan mudah berkelit dan lepas dari jerat hukum. Mereka dengan mudah membuktikan bahwadirinya tidak bersalah atau kesalahan itu sudah bukan lagi tanggung jawab pelaku usaha tersebut.

Tanggung Jawab PT. PLN kepada konsumen bilamana terjadi padamnya listrik dalam memenuhi kebutuhan akan listrik, masyarakat dapat mengajukan permohonan penyambungan aliran listrik kepada PT. PLN sebagai pihak yang berwenang dalam hal pendistribusian aliran listrik. Pengajuan permohonan disampaikan kepada PT. PLN dengan melampirkan beberapa syarat dan pernyataan kesanggupan untuk mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh PT. PLN. Atas pengajuan permohonan untuk menjadi pelanggan listrik pada PT. PLN tersebut, pihak calon pelanggan/calon konsumen diwajibkan untuk menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut dibuat secara sepihak,

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, : PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 53

yakni oleh PT. PLN. Dengan diberikannya judul perjanjian antara PT. PLN dengan konsumen sebagai perjanjian jual beli, maka dalam pelaksanaannya-pun identik dengan jual beli pada umumnya. Jual beli menurut Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Dari rumusan Pasal 1457 KUH Perdata tersebut dapat ditarik pengertian bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Dengan telah dibayarnya Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan oleh konsumen, maka pada saat itu juga konsumen dinyatakan sah sebagai pembeli atau pelanggan PT. PLN yang berkewajiban membayar harga satuan listrik sesuai yang dipergunakan dalam setiap bulannya dan berhak menikmati aliran listrik sebagaimana telah diperjanjikan. Di pihak PT. PLN, dengan telah dibayarnya Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan oleh konsumen, maka PT. PLN mempunyai kewajiban untuk menyerahkan atau memberikan aliran listrik kepada konsumen tersebut dan berhak mendapatkan bayaran atas penggunaan aliran listrik oleh konsumennya. Hal tersebut adalah sesuai dengan ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata yang merumuskan jual beli sebagai "suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan".<sup>3</sup>

Dalam praktek jual beli aliran listrik antara PT. PLN dengan konsumen, apabila konsumen lalai melakukan pembayaran maka pihak PT. PLN akan memberikan sanksi berupa biaya denda yang disertai pemutusan aliran listrik, sedangkan pada pihak PT. PLN tanggung jawab pemenuhan kewajiban terkesan tidak menanggung beban apapun. Apabila pihak PT. PLN tidak dapat melaksanakan pemberian aliran listrik secara berkesinambungan atau mengalami gangguan yang menjadikan

terhambatnya pelaksanaan kewajibannya, baik teknis maupun non teknis, Pihak PT. PLN tidak sedikitpun memiliki beban tanggung jawab.

## **B. Langkah-Langkah yang Dapat di Lakukan Konsumen Dalam Hal Terjadinya Pemadaman Listrik**

Masyarakat dan PLN adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa berupa listrik kepada masyarakat selaku pelanggan atau konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka. Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN bahwa para pengguna jasa atau parakonsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan. Hubungan hukum antara PLN dengan masyarakat didasarkan pada alas hak yang disebut perjanjian jual beli tenaga listrik yang sepenuhnya tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>7</sup>

Sehubungan dengan pemadaman listrik yang sewaktu-waktu dapat terjadi, PT PLN perlu berusaha semaksimal mungkin untuk melindungi kepentingan konsumen dengan memadamkan listrik tanpa mengganggu produktifitas pelanggan dan kinerja pelanggan tetapi dapat melaksanakan tugas se-efektif dan se-efisien mungkin. PLN melaksanakan tugas terkait pemeliharaan jaringan dengan tetap memperhatikan jadwal produktif dari mayoritas pelanggan daerah tersebut. Dalam setiap pemeliharaan jaringan, PLN berusaha agar pemadaman tidak berlangsung lama dan juga agar tidak terjadi pemadaman di wilayah yang sama dalam waktu dekat.

Pemadaman listrik yang dilakukan PLN, juga dapat mengganggu perekonomian warga. Sebab, perekonomian masyarakat ada yang sangat tergantung dari energi listrik. "Kami berharap PLN untuk mencari solusi, tidak sewenang-wenang dalam memadamkan listrik, setidaknya memperhatikan waktu yang tepat

<sup>3</sup> Satrio, J., *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hal 43

<sup>7</sup> Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal 34

dalam melakukan pemadaman, Seharusnya, proses pemadaman listrik, jika sifatnya dadakan, PLN harus langsung melakukan sosialisasi. Agar masyarakat tahu dan mencari solusi lain buat penerangan, seperti menyediakan genset, lilin, lampu petromak.

Melindungi hak-hak pelanggan merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha menjaga hak-hak konsumen.<sup>8</sup> Hak pelanggan sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. hal ini tidak mungkin dapat terpenuhi karena alat-alat jaringan membutuhkan perawatan secara berkala dan ketika proses pemeliharaan dan perawatan tersebut diharuskan untuk memadamkan listrik untuk menghindari resiko kerja PLN sendiri. Hak yang harus dipenuhi salah satunya memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Sebagai konsumen tentunya para pelanggan listrik merasa dirugikan apabila tidak mendapat informasi dan keterangan dari pihak PLN. "Kalau bicara kerugian, pastinya saya rugi, karena usaha percetakan saya harus berhenti selama pemadaman, tetapi setidaknya bila pemberitahuan disampaikan lebih awal, saya bisa melembur pekerjaan saya sebelum pemadaman itu berlangsung".

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang harus dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.<sup>9</sup> Dalam menjalankan operasional suatu perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan. Tujuan awal agar menjaga tingkat konsistensi dan tingkat kerja tiap-tiap pegawai/unit kerja, SOP dapat berfungsi sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam SOP juga terdapat acuan-

acuan atau dasar hukum berupa undang-undang dan peraturan-peraturan lain yang terkait dengan suatu prosedur tersebut. PT. PLN (Persero) juga memiliki standar operasional prosedur untuk mengatur kinerja pegawai di bawah area distribusinya. Salah satu SOP yang dikeluarkan adalah prosedur perencanaan pemadaman. ruang lingkup dari SOP ini adalah untuk mengatur tatacara merencanakan pemadaman dalam rangka pemeliharaan, perbaikan, *taping* jaringan baru, yang pelaksanaan pekerjaannya dapat diatur waktunya agar pemadaman dapat dilakukan sesingkat mungkin, dengan wilayah padam sesempit mungkin dan menghindari pemadaman berulang pada daerah yang sama. Ini bertentangan dengan hasil penelitian yang menyebutkan ada desa yang mengalami pemadaman seminggu dua kali pemadaman.

Surat Operasional Prosedur Perencanaan Pemadaman PT PLN (persero) dalam perencanaan pemadaman adalah kegiatan pelaksanaan berbagai hal yang berhubungan dengan pemutusan suplai listrik kepada pelanggan, baik waktu pemadaman, daerah yang dipadamkan, lama pemadaman maupun petugas yang mengeksekusi pemadaman dalam rangka keperluan pemeliharaan, pengurangan beban dan lain-lain. Secara umum pemadaman listrik sendiri diartikan sebagai sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik dikategorikan menjadi 2, yaitu Pemadaman Terencana dan Pemadaman Tidak Terencana.<sup>10</sup> Di dalam pembahasan ini akan dibahas yang terkait dengan pemadaman yang terencana. Dari tata bahasa "terencana", berarti suatu hal yang sudah dipersiapkan pelaksanaannya. Persiapan pelaksanaan pemadaman meliputi persiapan peralatan yang akan digunakan, siapa saja petugas yang melaksanakan, pelanggan-pelanggan yang akan mengalami pemadaman, penyebaran informasi sebelum pemadaman. Tujuan prosedur perencanaan pemadaman adalah untuk merencanakan agar pemadaman dapat dilakukan secara efisien dan aman. Efisien adalah berdaya guna atau dapat mengoptimalkan segala sumber daya yang ada untuk hasil semaksimal mungkin, jadi dengan

<sup>8</sup> Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hal 59  
<sup>9</sup> <http://ariefrat.wordpress.com/standar-operasi-prosedur>, diakses 2 Mei 2013

<sup>10</sup> Abdi, Tulus dan Sudaryatmo., *Memahami Hak dan Kewajiban Sebagai Konsumen Listrik*, Penerbit Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2004, hal 19

persiapan peralatan PT. PLN sebelum memadamkan listrik harus dapat selesai padahari itu juga tanpa pengulangan kembali pengerjaan ditempat yang sama. Aman dimaksudkan untuk segala persiapan perlengkapan yang dibutuhkan oleh petugas-petugas pemadaman yang meliputi kesiapan peralatan *grounding*, kondisi lapangan yang terkait pemadaman, dan segala sesuatu yang menyangkut keamanan jiwa petugas selama melaksanakan pemadaman listrik.

Penyebaran melalui mulut ke mulut tidak selalu terlaksana dengan baik, pasti di desa/kelurahan tersebut terdapat beragam mata pencaharian dan kesibukan masing-masing warganya. Akan lebih cepat tersampaikan, selain setelah mendapat surat pemberitahuan dari PLN, pihak desa/kelurahan membuat semacam pamflet atau woro-woro yang ditempel di setiap sudut-sudut desa atau ditempel di pos kamling. Warga yang lewat akan membaca dan menyampaikan kepada tetangga-tetangga terdekatnya. Begitu pula dengan warga yang sedang bertugas jaga di poskamling, setelah membaca pengumuman akan diceritakan pada istri dan anaknya dan diharapkan akan sampai ke tetangga lainnya juga.

Berkurangnya pendengar radio-radio daerah, pasti akan mempengaruhi pula sampai atau tidaknya informasi perencanaan kepada pelanggan. Masyarakat saat-saat ini lebih sering menggunakan televisi dibandingkan dengan mendengarkan radio. Sudah seharusnya PLN tidak hanya bekerja sama dengan satu stasiun radio saja, tetapi harus lebih dikembangkan ke beberapa stasiun radio lain.

Menurut peneliti, penyebaran info seperti tersebut masih dianggap menggunakan metode konvensional yang seringkali tidak langsung mengena kepada pelanggan. Penggunaan metode-metode modern hendaknya juga dicoba untuk diberlakukan, mengingat saat ini metode modern seperti penggunaan media internet sangatlah berdekatan dengan kehidupan masyarakat itu sendiri.

Penggunaan media internet tidaklah mudah untuk meratakan penyebaran informasi. Terkendala pada pelanggan yang telah memasuki usia tua yang tidak ada kesempatan untuk mengaksesnya dan anak muda pun tidak akan berpikiran untuk mengakses *website* resmi

PLN tersebut. *Website-website* resmi telah kalah saing dengan perkembangan jejaring sosial seperti facebook, twitter, skype, whatsapp dan lain-lain. Seharusnya informasi pelanggan juga dilakukan melalui jejaring sosial untuk mempercepat pemberitahuan tersebut sampai kepada pelanggan.<sup>11</sup> Jejaring sosial tidak harus atas nama instansi, bisa juga menggunakan akun milik karyawan/karyawatnya. Misalkan seorang karyawan meng-update status melalui facebook atau twitter, pastinya akan dibaca teman-temannya. Dari seorang yang membaca status tersebut, bisa dipastikan tidak akan terhenti pada seseorang saja, akan dibaca juga oleh teman dari temannya lagi sehingga prosedural untuk menyampaikan pemadaman kepada pelanggan setidaknya telah terbantu sedikit demi sedikit.

Akun twitter @pln\_123 terlalu menyeluruh di seluruh Indonesia. Ketika ada konsumen mengajukan keluhan, akan ditanggapi dengan memberi balasan alamat lengkap yang terjadi pemadaman, dan beberapa jam kemudian akan dicek apakah masih padam atau tidak. Jika lingkup seluruh Indonesia tidak akan efektif untuk memantau daerah yang terjadi pemadaman. Saat ini penggunaan jejaring sosial dengan grup di facebook telah digunakan oleh PLN khususnya rayon Kudus sendiri. Akan tetapi, isi yang dibatasi di dalamnya hanya seputar sosialisasi produk terbaru yaitu listrik Prabayar. Tidak ada info-info tentang jadwal pemadaman dari PLN rayon Kudus di halaman tersebut, terkesan pihak PLN lebih mengutamakan penjualan barang dan atau jasa. Short Message Service (SMS) center bisa menjadi suatu inovasi dalam membantu pelaksanaan penyebaran informasi. Sangat jarang masyarakat yang tidak menggunakan ponsel, bahkan dapat terbilang ponsel saat ini sebagai suatu kebutuhan penting bagi masyarakat. Penggunaan SMS center, belum pernah dilakukan oleh PLN. Padahal jika dilihat perkembangannya, SMS center lebih langsung sampai pada pelanggan. PLN dapat mengumpulkan data nomor ponsel pelanggan melalui loket pembayaran, mobil konverter, outlet resmi atau ketika pemasangan jaringan maupun penambahan jaringan.<sup>12</sup>

<sup>11</sup>*Ibid*, hal 24

<sup>12</sup>*Ibid*, hal 22

Standar prosedur perencanaan pemadaman PLN harus dilakukan sebagaimana berikut ini : Supervisor Harian Area Pelayanan Jaringan mengajukan ijin kerja melalui Rapat Koordinasi Operasional Distribusi atau melalui *faximile/email* (surat/nota dinas), atau melalui telepon disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asisten Manajer Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua tempat atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Rayon-Rayon yang terkena pemadaman. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Rayon terkait. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :

1. permohonan yang sudah masuk
2. keadaan sosial politik
3. kegiatan kenegaraan
4. kondisi sistem
5. pertimbangan unit lain
6. dll

Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Rayon terkait. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :

1. permohonan yang sudah masuk
2. keadaan sosial politik
3. kegiatan kenegaraan
4. kondisi sistem
5. pertimbangan unit lain
6. dll

Berdasarkan evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan *approval/persetujuan* ke Asmen Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda *accept* pada permohonan pemadaman. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Rayon-Rayon, Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau *faximile* sudah disetujui, maka pemohon/Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan. Sebelum pelaksanaan pemadaman Supervisor Distribusi

atau sebaliknya petugas piket/*dispatcher* saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir ijin kerja yang telah dibuat selambat-lambatnya satu hari sebelum pelaksanaan. Urutan-urutan prosedural diatas harus dilakukan secara benar dan sesuai urutan untuk mencapai kinerja yang profesional. Peran karyawan PLN sangat berpengaruh dalam jalannya prosedural perencanaan pemadaman ini. Kerjasama antar bagian sangatlah menunjang kelancaran pekerjaan dalam perencanaan pemadaman. Kerjasama antara rayon dengan Area Pelayanan Jaringan juga harus seimbang pelaksanaannya.

Penggunaan mobil pembayaran listrik keliling atau mobil konmuter juga dapat dimanfaatkan, misalnya mobil tersebut berhenti di suatu titik di desa. Sebelum tiba di tempat tersebut pastinya akan melewati jalan-jalan desa. Saat perjalanan itulah, petugas menggunakannya untuk woro-woro. Hingga sampai di tempat yang dituju, dipastikan telah melewati rumah-rumah penduduk. Jadi para masyarakat dapat mendengar langsung pemberitahuan tersebut. Penyebaran melalui media cetak seperti pemberitahuan di surat kabar, akan lebih efektif walaupun tidak semua masyarakat membacanya, tetapi lebih cepat tersampaikan kepada masyarakat jika dibandingkan melalui tembusan kepada pihak desa/kelurahan, akan memakan banyak waktu dan juga pekerjaan tidak dapat maksimal. Apalagi di beberapa titik perkotaan telah ada koran yang dibaca bebas untuk masyarakat yang ditempelkan dan masyarakat dengan gratis dapat membacanya. Dengan cara-cara seperti tersebut diharapkan standar operasional prosedur perencanaan pemadaman dapat terlaksana seluruhnya dengan baik, tidak hanya terhadap tata cara pelaksanaan petugas-petugas PT. PLN saja tetapi juga terhadap poin yang menyebutkan tentang diinformasikan kepada pelanggan. Sehingga tidak ada satu poin yang terlewatkan, PT. PLN juga akan bekerja dengan lebih maksimal. Metode konvensional hendaknya juga diimbangi dengan inisiatif penggunaan metode modern sehingga prosedur benar-benar terlaksana dengan maksimal. Tidak adanya standar operasional prosedur yang mengatur pemberitahuan tersebut. Sehingga menjadikan pemberitahuan tidak berjalan

sesuai dengan yang diharapkan PLN ataupun konsumen sendiri. Petugas PLN hanya menjalankan pemberitahuan sesuai dengan kebiasaan secara turun temurun dari setiap angkatan petugas. Kebiasaan tersebut seharusnya dicatatkan atau dibentuk peraturan yang bersifat mengikat karyawan atau petugas piket untuk tetap harus melakukan pemberitahuan sebagaimana mestinya.

Setelah penulis melakukan penelitian dengan beberapa fakta yang dialami konsumen listrik, maka dapat diketahui bahwa PT PLN di satu sisi telah melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen melalui penyebaran informasi kepada pelanggan tentang adanya rencana pemadaman. Anggapan tersebut terciderei dengan sendirinya apabila informasi tersebut tidak sampai kepada pelanggan. Untuk itu tindakan yang dilakukan PLN dalam mengawasi penyebaran/pemberitahuan bagi konsumen dianggap masih kurang maksimal dan terkesan lepas tangan setelah surat pemberitahuan tentang perencanaan pemadaman. Penggunaan fasilitas penunjang lain juga tidak ada, yang harusnya fasilitas-fasilitas tersebut bisa dimanfaatkan.

Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.<sup>13</sup> Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Hal yang sulit dilakukan, mengingat dalam setiap bentuk pemeliharaan pastinya akan memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan.

<sup>13</sup> Philipus M. Harjon *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hal 58

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Tanggungjawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi sesuai dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
2. Langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen dengan memasukan pengaduan kelayakan keluhan pelanggan listrik untuk kemudian diselesaikan oleh PT. PLN (Persero). Apabila konsumen/pelanggan listrik masih merasa tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh pihak PLN, maka pelanggan dapat melakukan upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan (BPSK).

### B. Saran

1. PT. PLN (Persero), hendaknya membuat suatu standar operasional perusahaan yang mengatur tentang pemberitahuan kepada pelanggan terkait perencanaan pemadaman listrik.
2. Perlu adanya sikap keterbukaan dari PT PLN (Persero) selaku pemegang kuasa Usaha Ketenagalistriksn di Indonesia. Terbuka terhadap masukan, kritik, dan pengaduan khususnya dari pelanggan/konsumen listrik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Tulus dan Sudaryatmo,. *Memahami Hak dan Kewajiban Sebagai Konsumen Listrik*, Penerbit Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2004
- Abdulkadir Muhammad, *"Hukum Perusahaan Indonesia"*, Cetakan keempat, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.
- , *Hukum dan Penelitian Hukum*, : PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004
- Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.
- Inosentius Samsul,. *Perlindungan konsumen (Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak)*, Universitas Indonesia

- Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004
- Koesnadi Hardjosoemantri, *Hukum Tata Lingkungan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1994.
- Kristiyanti, Celina T.S., *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Nasution, Az., *Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* (Pustaka Sinar Harapan), Jakarta, 2002.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Cetakan Kedua, Diadit Media, Jakarta, 2009.
- Philipus M. Harjon *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya*,, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Puswahid Patrick, *Dasar-Dasar Hukum perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994.
- Satrio, J., *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Pertama, PT. Citra Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1999.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Shofie, Yusuf., *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2009.
- Sudiko Mertokusumo, *Penemuan Hukum : Sebuah Pengantar*, Yogyakarta, liberty, 2003.
- Todung Mulya Lubis, *Hukum dan Ekonomi*, Sinar Harapan, Bandung, 1992
- Perundang-undangan,
- Undang Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenalistrikan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara Lembaran Negara
- Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Pasal 1 angka 1 diakses melalui <http://www.bumn.go.id/wp-content/fbumn/000080d0-UU-No.19Tahun-2003>
- <http://ariefracf.wordpress.com/standar-operasi-prosedur>, diakses 2 Mei 2013